

**INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCION AL
CIUDADANO I TRIMESTRE ENERO A MARZO 2024**

GOBERNACION DEL CESAR

OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

2024

INTRODUCCION

Para la Gobernación del Departamento del Cesar, es muy importante conocer la percepción de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y atención de los funcionarios de la Administración Departamental, por lo cual constantemente se mide la satisfacción de los usuarios.

En este primer trimestre, se aplicaron 110 encuestas de satisfacción en diferentes oficinas y/o secretarías, orientada a este objetivo; En la página web de la Gobernación dejamos a disposición de la ciudadanía los resultados plasmados en este informe que corresponde al primer trimestre de enero a marzo del año 2024.



ENCUESTA DE SATISFACCION Su opinión es importante para la Gobernación del Cesar

1. ¿Cuál oficina o secretaria atendió su solicitud, y que trámite realizó?

2. ¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

- En los términos de ley
- Tuve que esperar, pero contestaron
- Insuficiente
- No recibí respuesta

3. ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por el funcionario de la Gobernación?

- Altamente Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- No satisfecho

4. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario para que esta entidad mejore su servicio?

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

I módulo de identificación de la oficina o secretaria, y tiempo de respuesta

Pregunta No. 1

¿Cual oficina o secretaria atendió su solicitud, y que tramite realizo?

SECRETARIA	ENCUESTAS
CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO	1
GESTION HUMANA	4
OFICINA DE PASAPORTE	25
OFICINA DE POLITICA SOCIAL	4
OFICINA DE RENTAS	42
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	27
SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2
SECRETARIA DE PLANEACION	2
SECRETARIA GENERAL	1
TOTAL	110

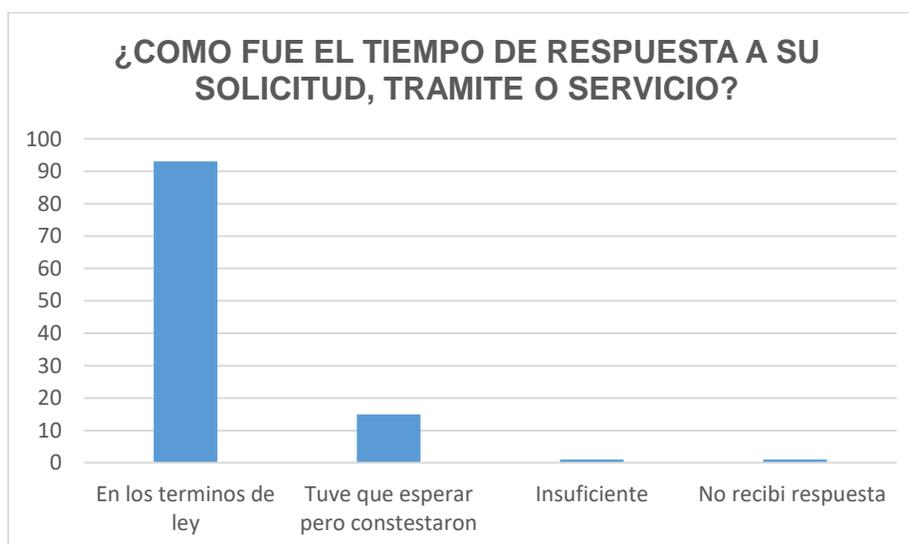
Pregunta No. 2

¿Cómo fue el tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio?

El Tiempo de respuesta de acuerdo a los encuestados fue 84% de los usuarios realizaron sus trámites, servicios y solicitudes las cuales fueron atendidas en los términos de ley, un 13,6% tuvo que esperar, pero contestaron, el 0.9% insuficiente y el 0,9% no recibió respuesta.



OFICINA O SECRETARIA	EN LOS TERMINOS DE LEY	TUVE QUE ESPERAR, PERO CONTESTARON	INSUFICIENTE	NO RECIBI RESPUESTA	TOTAL ENCUESTAS
CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO	1				1
OFICINA DE GESTION HUMANA	3	1			4
OFICINA DE PASAPORTE	23	2			25
OFICINA DE POLITICA SOCIAL	3			1	4
OFICINA DE RENTAS	33	9			42
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1				1
SECRETARIA DE GOBIERNO	25	2			27
SECRETARIA DE HACIENDA	1				1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2				2
SECRETARIA DE PLANEACION	1		1		2
SECRETARIA GENERAL		1			1
TOTALES	93	15	1	1	110



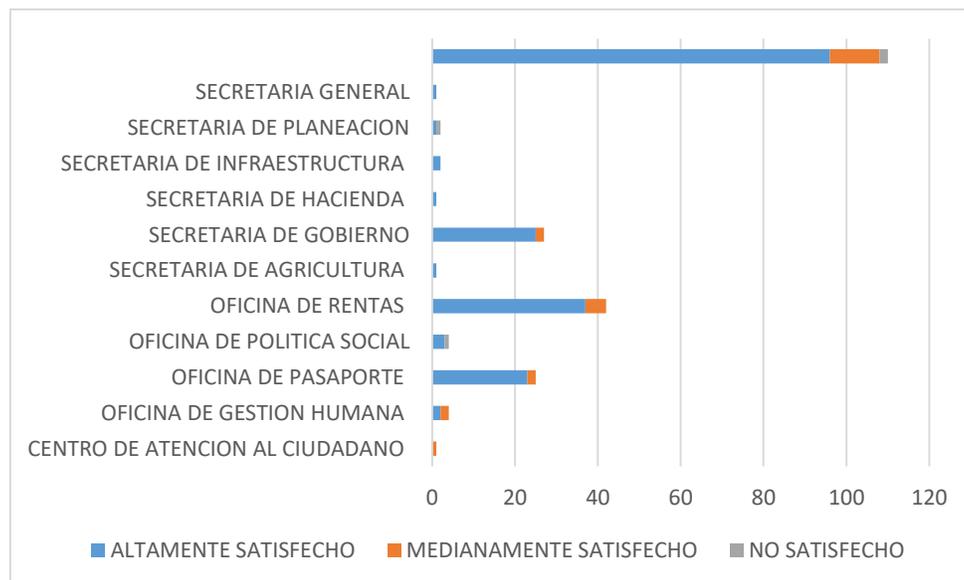
II módulo de calificación de la atención:

Pregunta No. 3

¿Qué tan satisfecho esta con la atención recibida por el funcionario de la Gobernación?

El nivel de satisfacción de acuerdo a la pregunta formulada fue del 87,2% en cuanto a nivel de amabilidad con un buen porcentaje en la atención por diferentes funcionarios de la entidad, resultando altamente satisfechos, 10,9% medianamente satisfechos y el 1,8% no satisfecho.

OFICINA O SECRETARIA	ALTAMENTE SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	NO SATISFECHO	TOTAL ENCUESTA
CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO		1		1
OFICINA DE GESTION HUMANA	2	2		4
OFICINA DE PASAPORTE	23	2		25
OFICINA DE POLITICA SOCIAL	3		1	4
OFICINA DE RENTAS	37	5		42
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1			1
SECRETARIA DE GOBIERNO	25	2		27
SECRETARIA DE HACIENDA	1			1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2			2
SECRETARIA DE PLANEACION	1		1	2
SECRETARIA GENERAL	1			1
TOTAL	96	12	2	110



III Modulo sugerencias o comentarios

Pregunta No. 4

¿Tiene alguna sugerencia o comentario para que esta entidad mejore su servicio?

Relacionamos a continuación las sugerencias, realizadas a diferentes Oficinas o Secretarías por los ciudadanos.

¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA O COMENTARIO PARA QUE ESTA ENTIDAD MEJORE SU SERVICIO?		
OFICINA O SECRETARIA	¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA O COMENTARIO PARA QUE ESTA ENTIDAD MEJORE SU SERVICIO?	TOTAL
OFICINA DE GESTION HUMANA	A LA HORA DE DAR LA INFORMACION MENCIONAR CON CLARIDAD HACIA QUE OFICINA SE DEBE DIRIGIR LA PERSONA(NOMBRE PROPIO DE LA OFICINA)	1
OFICINA DE PASAPORTE	CONSIDERO QUE LOS TIEMPOS PUEDAN SER MAS LIGERO A LOS PROCEDIMIENTOS	6
	LA ATENCION FUE EXCELENTE	
	QUE AVISEN CUANDO HALLA BRIGADA Y NO HALLA SERVICIO AQUÍ, EN LA PÁGINA DE LA GOBERNACIÓN AVISAR	
	EL SISTEMA DE ATENCION A PERSONAS EN CONDICION DE VULNERABILIDAD Y/O BEBE DE BRAZO DEBE SER EFICIENTE	
	EXCELENTE SERVICIO	
	MEJORAR LOS TIEMPOS DE ATENCION, PERO LA GENTE - FUNCIONARIOS MUY AMABLES	
OFICINA DE POLITICA SOCIAL	URGENTEMENTE DEFINIR JEFE DE OFICINA DE POLITICA SOCIAL	2
	SEGUIR ATENDIENDO DE ESTA MISMA MANERA FELICITACIONES	
OFICINA DE RENTAS	EXCELENTE SERVICIO	10
	NO, ESTA MUY BIEN EL SERVICIO	
	SUPER BIEN	
	MAS LIQUIDADORES	



	ME PARECIÓ UN EXCELENTE SERVICIO, PERSONAL DE VIGILANCIA MUY ATENTO PARA ORIENTAR	
	POR EL MOMENTO TODO BIEN	
	NINGUNA MEJORA LA ATENCION AL CLIENTE	
	TODO BIEN	
	BUENO EL SERVICIO	
	NINGUNA EXCELENTE SERVICIO	
SECRETARIA DE AGRICULTURA	NINGUNA EN LA ATENCION, PERO DEBE EXISTIR UN SILLON DE ESPERA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	PERSONAL EFICIENTE EN TODO SENTIDO	
	SUPER BIEN	
	QUE SIGA ESE EQUIPAZO DE GOBIERNO CON EL JEFE AL FRENTE UN GUERRRO 24/7	
	RECIBI BUENA ATENCION AGRADECIDO	
	EXCELENTE SERVICIO	
	NINGUNA, EXCELENTE ATENCION	
	CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS DE PLANTA COMO CONTRATISTA EJM ATENCION AL CLIENTE	9
	NINGUNA EXCELENTE SERVICIO. EL SECRETARIO DE GOBIERNO UNICO QUE DON DE SERVICIO, UN CARISMA UNICO Y CON TODO SU EQUIPO DE TRABAJO EFICIENTES EN SUS RESPUESTAS A TRAMITES	
	EXCELENTE ATENCION AL USUARIO	
SECRETARIA DE PLANEACION	MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS	1
SIN OBSERVACIONES	SIN OBSERVACIONES	80
TOTALES		110

CONCLUSIÓN

La encuesta se realizó en la Administración Departamental, a diferentes usuarios que visitaron nuestra entidad, para la realización de trámites y servicio.

El canal que se utilizó para la realización de esta encuesta fue presencial.

CANAL	ENCUESTADOS
presencial	110

La medición de La encuesta de satisfacción permite que la Administración Departamental genere estrategias de mejora continua para el alcance de la cultura de buen servicio en el Departamento del Cesar.

Se evidencia que, para fortalecer el componente de Atención al Ciudadano de la Entidad, es necesario articular a todas las Secretarías y dependencias en cuanto a la importancia de realizar el proceso de evaluación en aras de mejorar según corresponda.

Este informe corresponde al análisis del nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención prestada a través del canal presencial de la Gobernación del Cesar. El objetivo es medir y analizar qué tan satisfechos están los ciudadanos, que hacen uso de los trámites, servicios y atención brindada por el personal de la Administración.

Se alcanzó un porcentaje de Satisfacción de atención al ciudadano de 87,2%.



YARCELY LEONOR RANGEL RESTREPO
Asuntos Internos

Proyectó:	Karol T. Peña Lozano - Lina M. Ibarra Rueda
Revisó:	Yarcely L. Rangel Restrepo